



La Mairie d'Eragny conjugue le « bien travailler ensemble » avec Qualiville

Sandrine Belleinguer-Thilie, directrice générale adjointe de l'Accueil
et des Loisirs des habitants, responsable Qualité

Le 6 août 2011

En juin 2011, la mairie d'Eragny est devenue la première municipalité du Val d'Oise certifiée Qualiville. Cette démarche traduit sa volonté d'améliorer le service rendu aux 17 000 habitants de la commune par le biais d'un projet collectif et mobilisateur.

Quel a été le point de départ de la démarche Qualiville à la Mairie d'Eragny ?

Sandrine Belleinguer-Thilie : Le premier mandat du Maire a été marqué par la création de nouveaux services : maison de la Petite enfance, service du Lien social, maisons de quartier, maison des services au public... En 2008, en début de deuxième mandat, le Maire et la direction générale des services souhaitent maintenir la mobilisation des agents tout en poursuivant l'amélioration des services. L'idée de s'appuyer sur une démarche qualité s'est alors imposée.



Comment s'est déroulée la mise en œuvre de Qualiville ?

Sandrine Belleinguer-Thilie : Un diagnostic mené en 2008 a dessiné les contours de la qualité recherchée et notre niveau de maturité. J'ai été nommée en 2009 pour conduire la démarche, dont le périmètre initial touche les services État Civil et Urbanisme ainsi que les accueils de l'Hôtel de Ville et du centre technique municipal. Des travaux importants ont d'abord été engagés pour améliorer l'accessibilité, la signalétique, ainsi que le confort du public et des agents, en particulier à l'État Civil. Nous avons parallèlement formalisé nos procédures au sein de six groupes de travail, sources d'émulation pour des agents issus de tous services et de toutes catégories. Gestion du courrier, parcours d'accueil du nouvel agent, contrôle des actes, gestion des rendez-vous, guide d'accueil du public... L'ensemble des services de la Mairie a d'emblée été couvert afin de les intégrer progressivement à la certification. Les enquêtes de satisfaction et la diffusion de fiches de réclamations ont été systématisées. La première enquête a déjà entraîné plusieurs améliorations : communication sur les horaires clarifiée, possibilité de retirer les documents à l'accueil du service État Civil pour éviter l'engorgement ou encore, envisager la mise en place d'une zone bleue près de l'Hôtel de Ville pour pallier au déficit de stationnement. Enfin, des tableaux de bord évaluent le traitement des courriers, la qualité de délivrance des actes, le délai d'attente téléphonique, etc., et permettent d'enclencher des plans d'amélioration automatiques. Ces indicateurs facilitent aussi l'impulsion du changement auprès des agents, car ils en démontrent la nécessité.

*« Qualiville
génère un
véritable
engouement »*

Quels sont déjà les apports de Qualiville ?

Sandrine Belleinguer-Thilie : La certification est récente, les retombées se mesurent donc d'abord en interne, à travers une indéniable cohésion d'équipe. Du côté des usagers, nous avons reçu des mots de félicitation sur les fiches de réclamation et la deuxième enquête de satisfaction permettra de mesurer le chemin parcouru. Nous souhaitons plus que jamais asseoir et renforcer la démarche et dès l'an prochain, faire certifier un ou deux autres services : la maison de quartier et la maison de la Petite Enfance. Qualiville génère un véritable engouement : la bibliothèque municipale a notamment émis le souhait d'entamer une démarche de certification !

Repères

La Mairie d'Eragny appartient à la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise. Située dans le Val d'Oise (95), elle rejoint avec sa certification Qualiville la trentaine de villes certifiées en France. Pour répondre aux besoins de ses 17 000 habitants, 360 agents permanents animent les services de la Ville. Le périmètre de la certification concerne directement onze services.

